



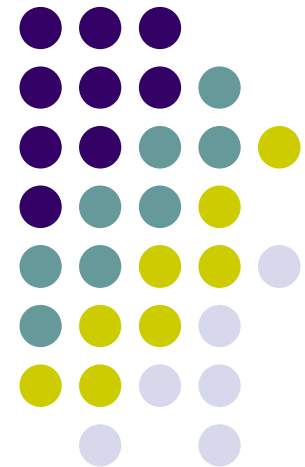
# ETUDE DE CAS :

« Compléments à la gestion de projet »

Master Spécialisé aux Technologies de  
l'Information

**EPITA**

M. Patrick SZYCHTER



**10 mars – 4 juin 2009**

# Description de l'étude de cas à réaliser



- **Thème :**
  - Réaliser une analyse de risque sur le projet « RISKTOUIT »
- **Travaux demandés :**
  - A partir de la grille d'analyse de risque fournie sous format excel, améliorer son utilisation en terme de restitution graphique (Cf. cours)
  - Mener l'analyse de risque sur le projet « RISKTOUIT »
  - Lors de la soutenance du 4 juin 2009, chaque équipe présentera en 20 minutes :
    - Les améliorations de la grille de risque (à me fournir sur une clé USB)
    - Les conclusions de son analyse de risque (powerpoint en 10 slides maxi)
- **Organisation en équipe**
  - Constitution d'équipe de 5 étudiants par promo (ou pas) et nomination d'un interlocuteur unique par équipe
  - 14 équipes devront être constituées. La liste des membres de chaque équipe sera à renseigner pour le jeudi midi. Liste vierge affichée (Cf. M. Emmanuel PETER)
- **Suivi**
  - A chaque début de cours, séance de Q/R
  - Q/R par email via l'interlocuteur de chaque équipe
  - Grille excel fourni ce jour (clé USB aux délégués de promo)

# Description du projet « RISKTOUT »

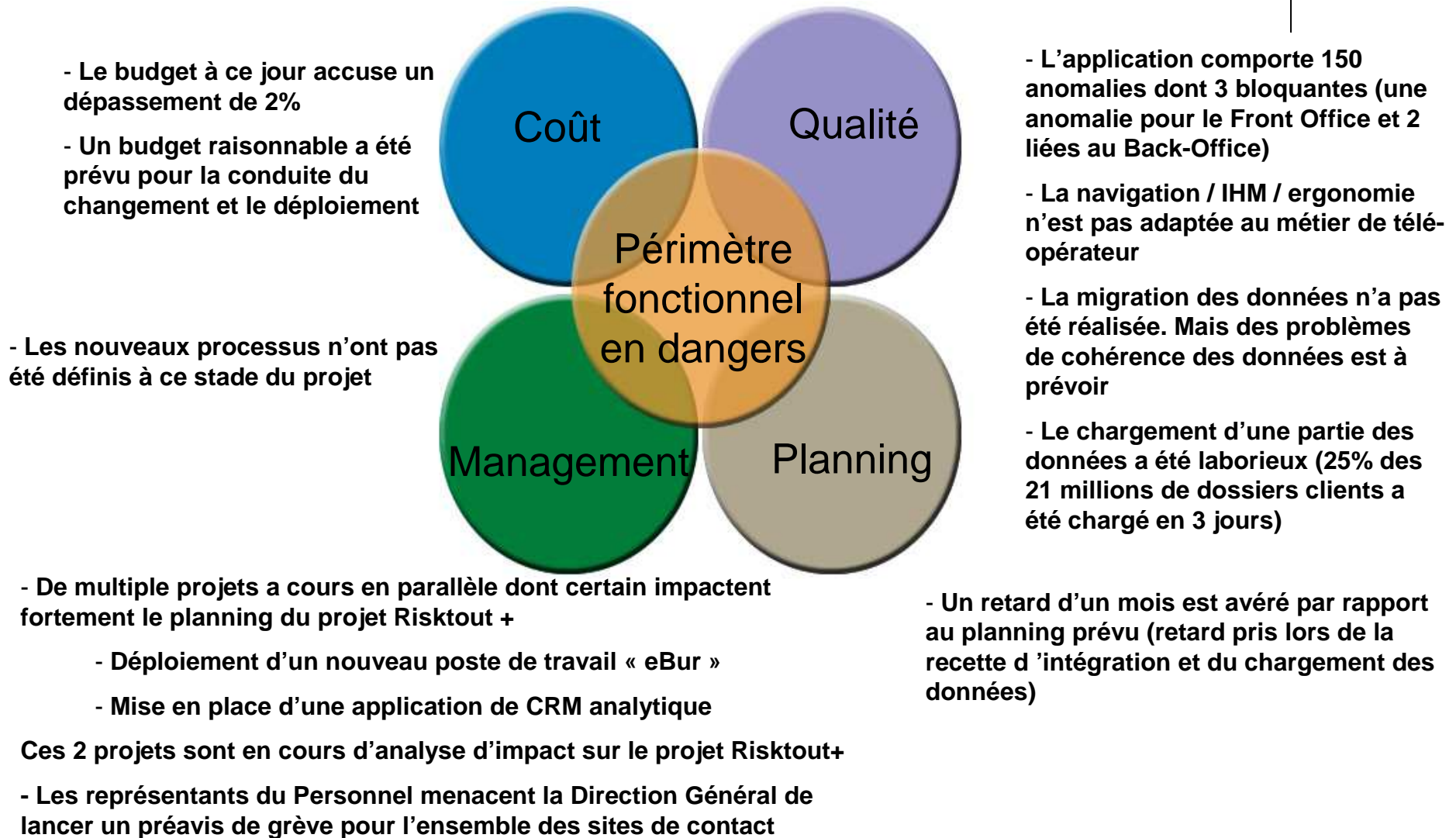
## Le contexte (1/5)



- **Le projet « RISKTOUT + » :**
  - L'entreprise « RISKTOUT » a lancé un projet de mise en place d'un progiciel de CRM appelé « RISKTOUT + » (informatisation des centres d'appel) afin d'améliorer sa connaissance client par rapport au progiciel en cours d'utilisation
  - Il concerne 50 centres de contact :
    - 6 600 utilisateurs
    - 10 centres externalisés dont 2 au Maroc
    - 150 postes en moyenne par centre
    - Tous les centres ont des spécificités en termes d'activité
  - Ce projet en est au stade de la recette MOA
  - Le Comité de Pilotage du projet vous demande à 8 mois du lancement opérationnel de Risktout+ de l'informer de la probabilité de réussite du projet
  - Le mois prochain, un site pilote est prévu d'être lancé

# Description du projet « RISKTOU »

## Le contexte (2/5)

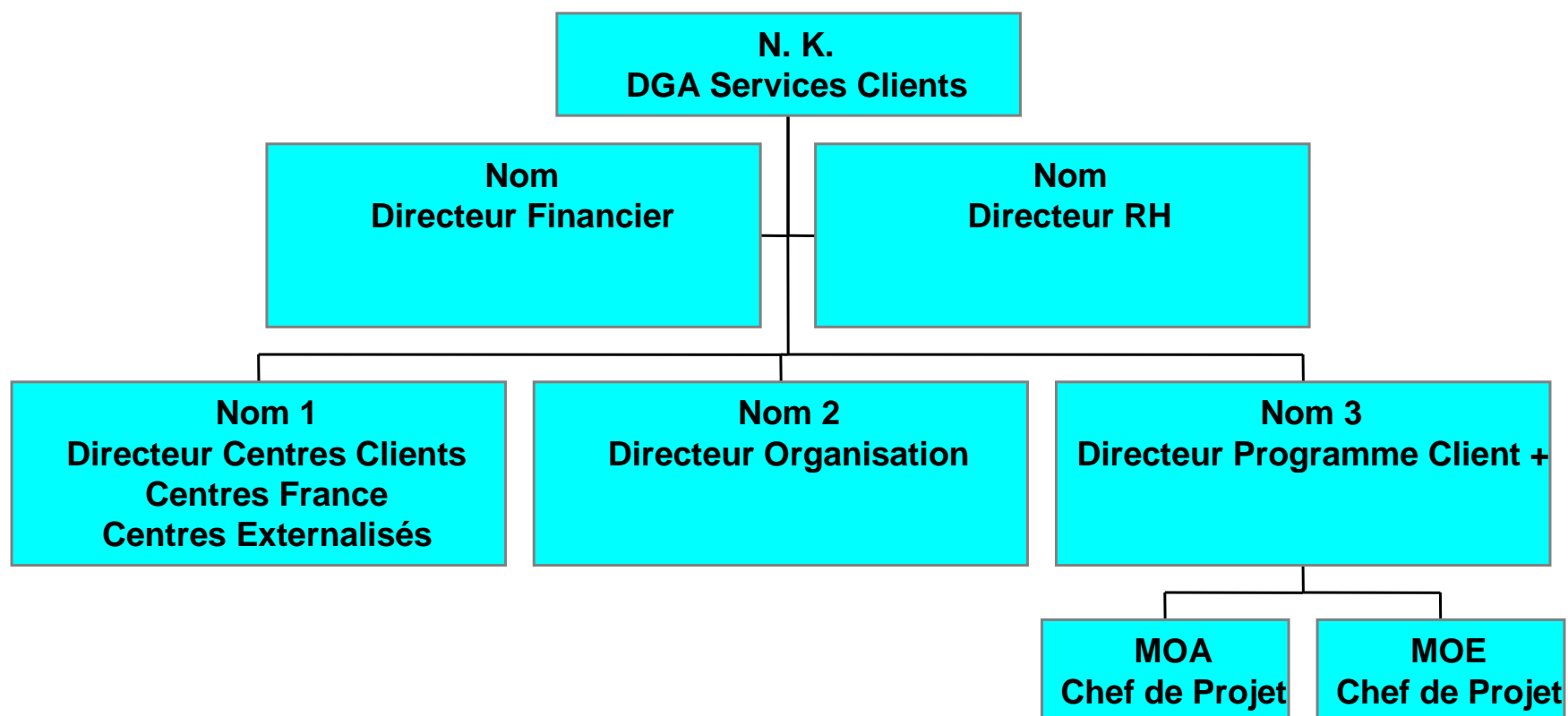




# Description du projet « RISKTOU »

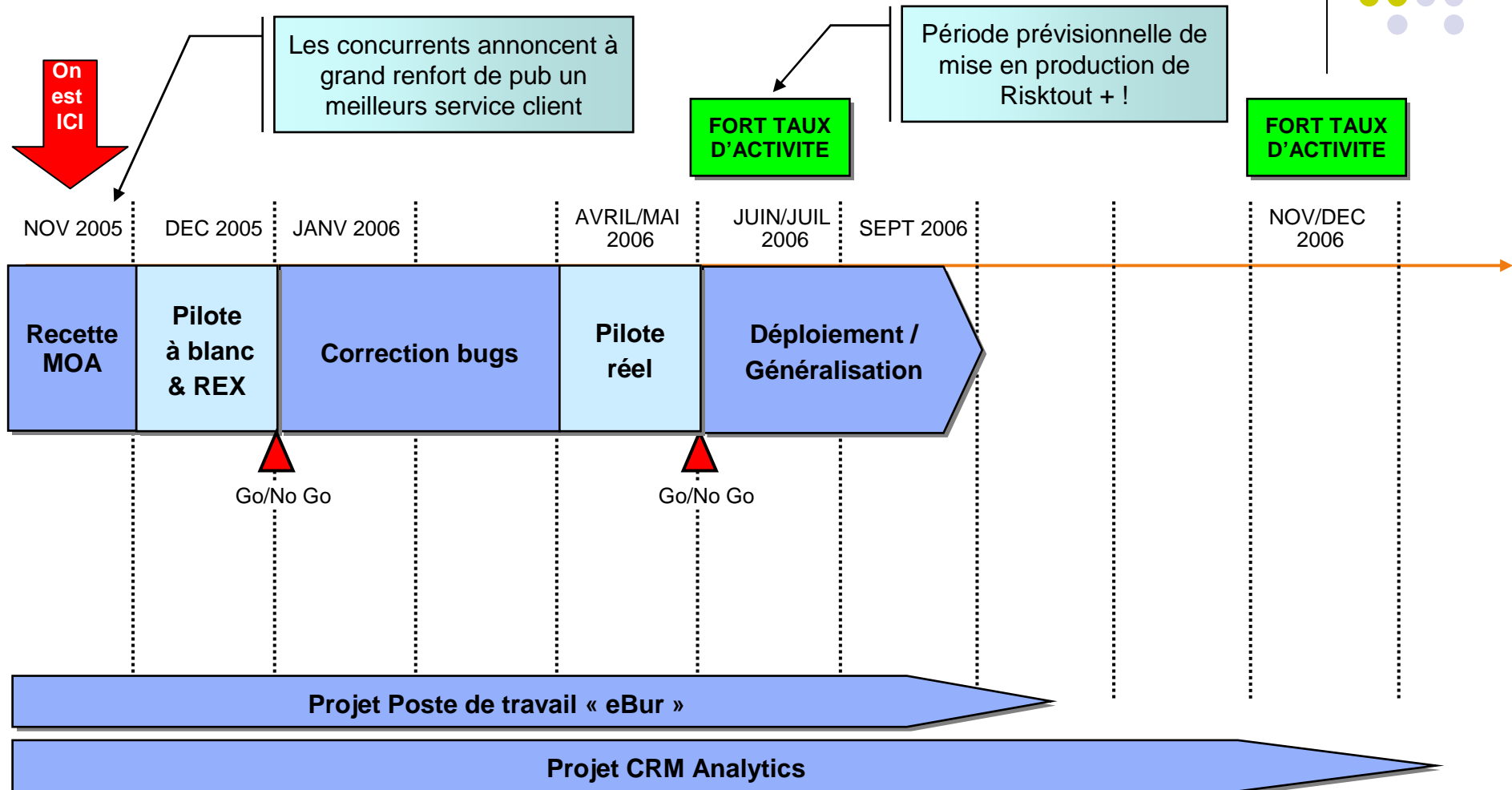
Le contexte : l'organisation (3/5)

## Organisation de la Division Services Clients



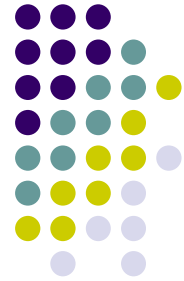
# Description du projet « RISKTOU »

## Le contexte : le planning prévisionnel mis à jour (4/5)



# Description du projet « RISKTOUIT »

Les travaux demandés : à vous de jouer ! (5/5)



- **Dans ces conditions, il vous est demandé de :**
  - **Améliorer l'utilisation de la grille d'analyse de risque en terme de restitution graphique, grille fournie au format excel (Cf. cours)**
  - **Mener l'analyse de risque du projet « RISKTOUIT » en utilisant la grille excel**
  - **Présenter les résultats de votre analyse au Comité de Pilotage du 4 juin 2009, présidé par la DGA du Service Client**
  - **Quelles seraient vos premières recommandations voire actions pour répondre à la question qui vous a été posée ?**



# Description du projet « RISKTOU »

## Mon rôle

- J'ai un **rôle d'assistance aux équipes**
  - Chargé de :
    - Répondre aux questions relatives à l'étude de cas
    - Evaluer les livrables de chaque équipe
  - Assistance par mail : [patrick.szychterHD@free.fr](mailto:patrick.szychterHD@free.fr)
    - Les interlocuteurs privilégiés de chaque équipe pourront uniquement poser les questions de leur équipe
    - Indiquer dans l'objet de l'email le N° du groupe
    - Délai de réponse : 1 journée



# Description du projet « RISKOUT »

## Pondération des critères d'évaluation

- **Evaluation des travaux selon le système de notation suivant :**
  - **La présentation en soutenance au format Powerpoint = 60%**
    - Complétude de l'analyse
    - Pertinence des solutions recommandées
    - Bonne utilisation de la grille excel
    - Cohérence de l'analyse et du contenu de la grille excel
    - Respect du temps imparti (20 minutes)
  - **Niveau de qualité des livrables (grille excel, soutenance) = 20 %**
    - Présence d'un sommaire, schémas clairs, orthographe, clarté des explications, niveau de synthèse
  - **Le comportement au sein de l'équipe = 10%**
    - Niveau d'implication de chaque membre
    - Solidarité
  - **La pertinence des questions posées par email = 10%**